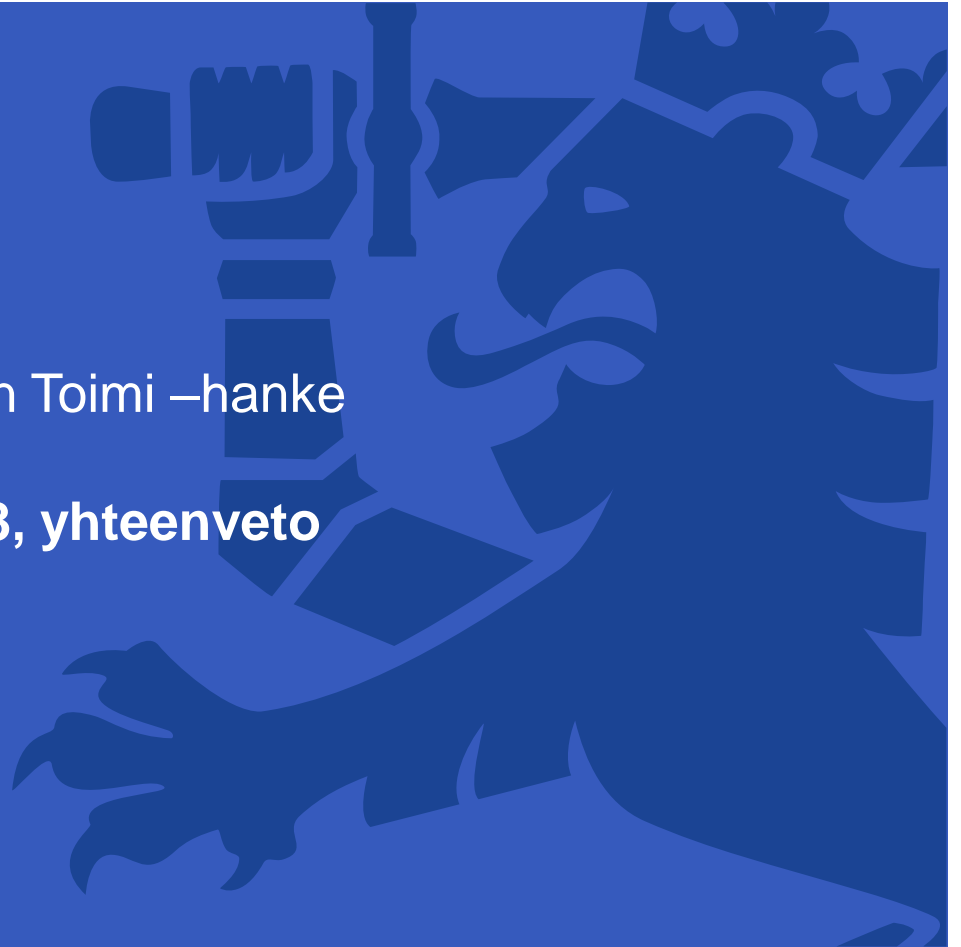




VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

Perusturvan ja toimeliaisuuden Toimi –hanke

**Byrokratiakysely syksy 2018, yhteenveto
vastauksista**





Sisältö

- Toimi-hankkeen verkkosivulla kerätyn, avoimen byrokratiakyselyn vastausten (N=1360) tiivis yhteenveto:
 - Yhteenveto avovastauksista
tutkija Hannu Mattila, Kela diat 3-7
 - Jakaumia kuvina diat 8-17
 - Vastaaajien taustatietoja diat 18-23
 - Kyselyn perustiedot dia 24

Byrokratiakokemukset Toimi-hanke, kansalaiskyselyn yhteenvedo

Asiakaskyselyn tulokset

- analyysi Hannu Mattila:

- Kelan työntekijät pitäytyivät kirjoituksissaan tarkemmin itse byrokratialoukun ja sen taustalla olevien syiden ympärillä, kansalaisten teksteissä näkökulma laajeni yleisemmäksi. Kansalaisten palautteesta voi löytää seuraavia teemoja:
 - Kritiikki Kelan toimintaa kohtaan ilman selvää kytkentää byrokratialoukkuun (hakemusten käsittelyn hitaus, kadonneet asiakirjat, väärät päätökset ja niiden oikaiseminen, informaation vaikeaselkoisuus, avun puute (ihmiset ovat eriarvoisessa asemassa sen mukaan, onko lähipiirissä tai viranomaisissa ketään, joka pystyy auttamaan vähävoimaista henkilöä asioiden ajamisessa), epäyhtenäiset ohjeet eri toimihenkilöiltä)
 - Asiakirjojen toimittamisen vaivalloisuus (kalliita lääkärintodistuksia tarvitaan usein, vaikka sairaudesta ei voi parantua, samoja liitteitä joutuu toimittamaan useampaa etuutta varten)

- Byrokratiasta aiheutuvat tuntemukset ja niiden vaikutus omassa elämässä (ahdistuneisuus, masentuneisuus, stressaantuneisuus, pelko ja siitä johtuva haluttomuus yrittää elämässä eteenpäin, koska yrittäminen on johtanut aiemmin vaikeuksiin) ilman sen tarkempaa erittelyä, mitkä byrokratian ominaisuudet ovat johtaneet em. kokemuksiin.
- Etuuksien määrää ja määräytymisperusteita koskeva monenlainen kritiikki (työkyvyttömyyseläkkeelle pääsyn vaikeus, asumisjärjestelyt (kimppa-asumisesta aiheutuvat ongelmat, puolison velvollisuus elättää toista), vammaisen lapsi, harvinaiset sairaudet...)
- **Sikäli kuin kyse on varsinaisesta byrokratialoukusta, eniten mainintoja saa**
 - palkkatodistusten tai työvoimapolitiittisten lausuntojen viivästymisestä aiheutuva viivästys työttömyysetuuden maksussa, toimeentulotuen tarve ja myöhemmät työttömyysetuuden vähennykset, joihin ei ole varauduttu. Sama asia, joka oli ykkönen toimihenkilökyselyn vastauksissakin.

- Lisäksi oli jonkin verran kirjoituksia, joissa työttömyyden ja osa/lyhytaikaisen työllistymisen teema mahdollisesti kytkeytyi vielä sairastamiseen (ei työhön riittävän terveeksi itsensä kokeva, joka ei pääse kuitenkaan työkyvyttömyyseläkkeelle) ja/tai opiskeluun (sairastava opiskelija tai opintotukikaudet on tullut käytettyä, mutta haluaisi kuitenkin työttömyysturvalla saada tutkinnon suoritettua, eläminen puolison elätettävänä); etuudet/palvelut, joiden yhteispelistä tässä yhteydessä puhutaan: toimeentulotuki, työmarkkinatuki, sairauspäiväraha, työkyvyttömyyseläke, kuntoutusraha, kuntoutustuki, kuntouttava työtoiminta, opintotuki, yleinen asumistuki
- Palkkatyön ja yrittäjyyden välimaastossa työskentelevien henkilöiden (freelancerit, apurahoja saavat, osuuskunnassa töitä tekevät) ongelmat (Kelassa ja TE-toimistossa ei tunneta tällaisiin työn tekemisen tapoihin liittyviä erityispiirteitä; miten paljon uskaltaa ottaa vastaan töitä, ettei tule luokitelluksi yrittäjäksi, mikä johtaisi myöhemmin vaikeuksiin sosiaaliturvan saamisessa).

- Voi liittyä jo edellä mainittuihin asioihin, mutta "pallottelua" Kelan, TE-toimiston ja kunnan välillä
 - tieto ei kulje viranomaisten välillä, joutuu selvittämään samaan asiaa kahdelle taholle, asia ei etene koska toisen toimija päätöstä täytyy odottaa, toiselta toimijalta tarvitaan "turha" päätös ennen kuin toinen pystyy tekemään oman päätöksensä, kukin viranomainen aina pyytää vuorollaan kääntymään jonkun toisen puoleen
- Ylipäätään aineistossa moni kertoo, miten ikävältä se tuntuu, kun sosiaaliturvan saamisesta täytyy taistella, ehkä sairaana ja vähävoimaisena, eikä apua aina ole saatavilla.
- Byrokratialoukun suhteen moni on tehnyt sen ratkaisun, että ottaa mieluummin varman päälle – ajallaan tulevan vaikka vähän pienemmänkin etuuden – kuin lähtee riskeeraamaan – ottamaan vastaan jotain pientä työtä, joka marginaalisesti lisäisi tuloja – jos se johtaa tilapäiseen rahattomuuteen ja maksuvaikeuksiin.



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

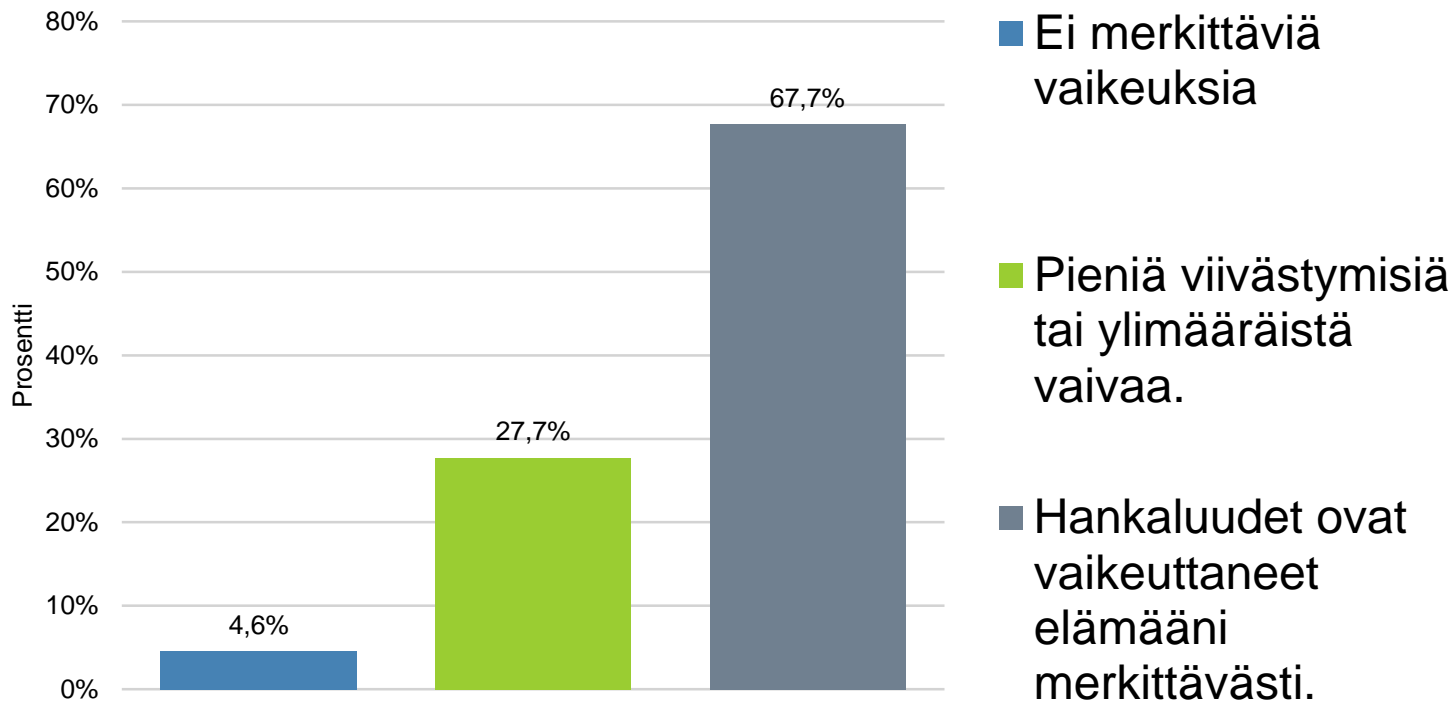
Jakaumia vastauksista

14.12.2018

VALTIONEUVOSTO.FI

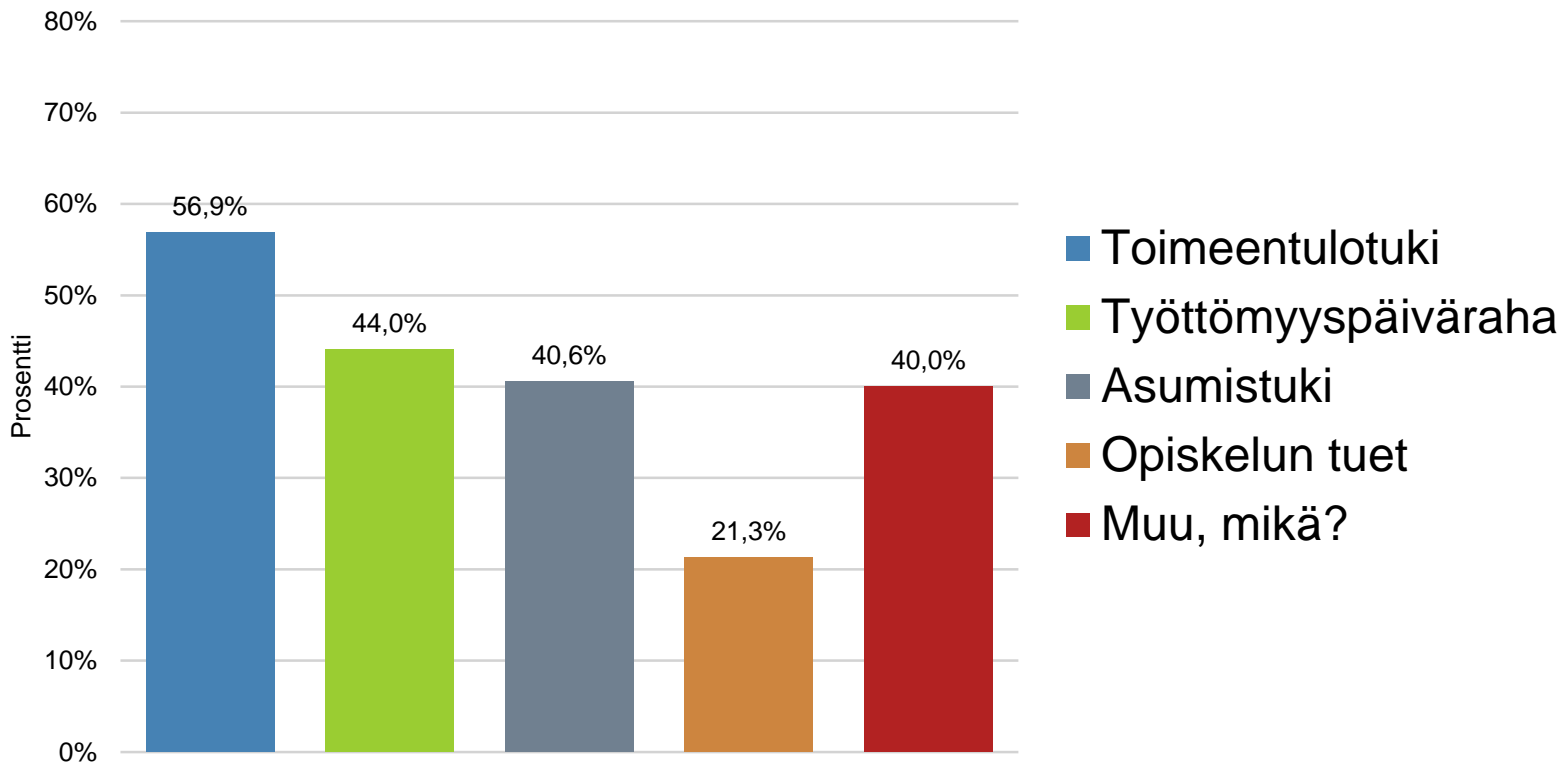


Oletko kokenut sosiaaliturvan asioissa (etuuksien hakeminen, etuusmaksut, asiointi ym.) hankaluuksia?





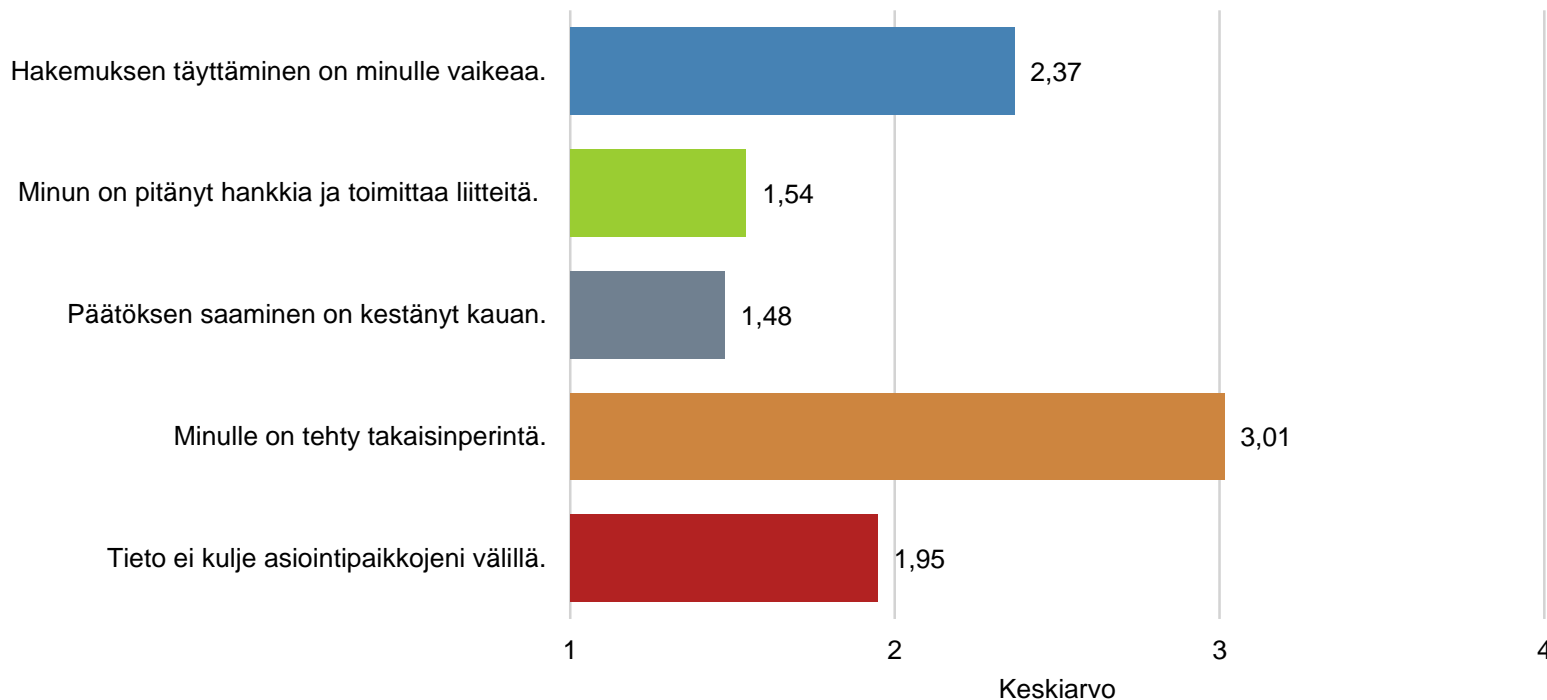
Olen kokenut hankaluuksia seuraavissa:





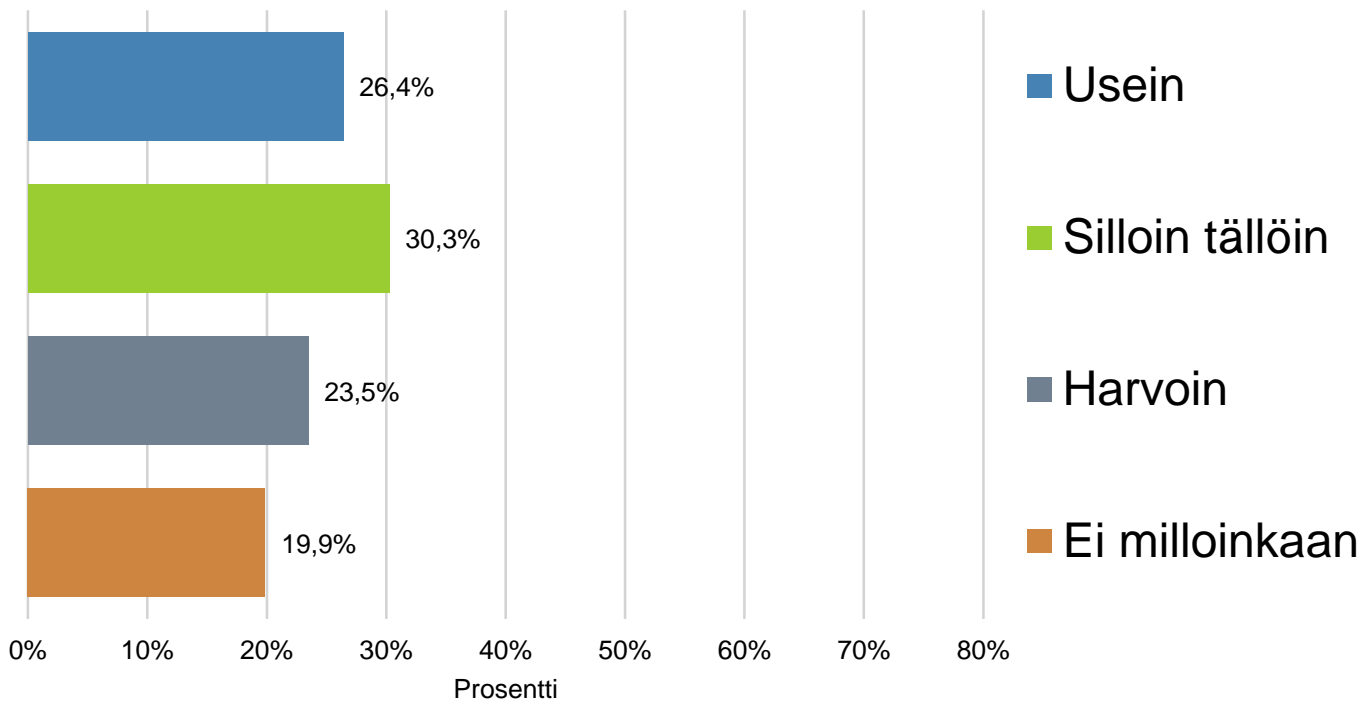
Mistä kokemasi hankaluudet johtuvat?

(monivalintakysymys, asteikkona usein –silloin tällöin- harvoin-ei koskaan; mitä suurempi luku, sen harvemmin.)



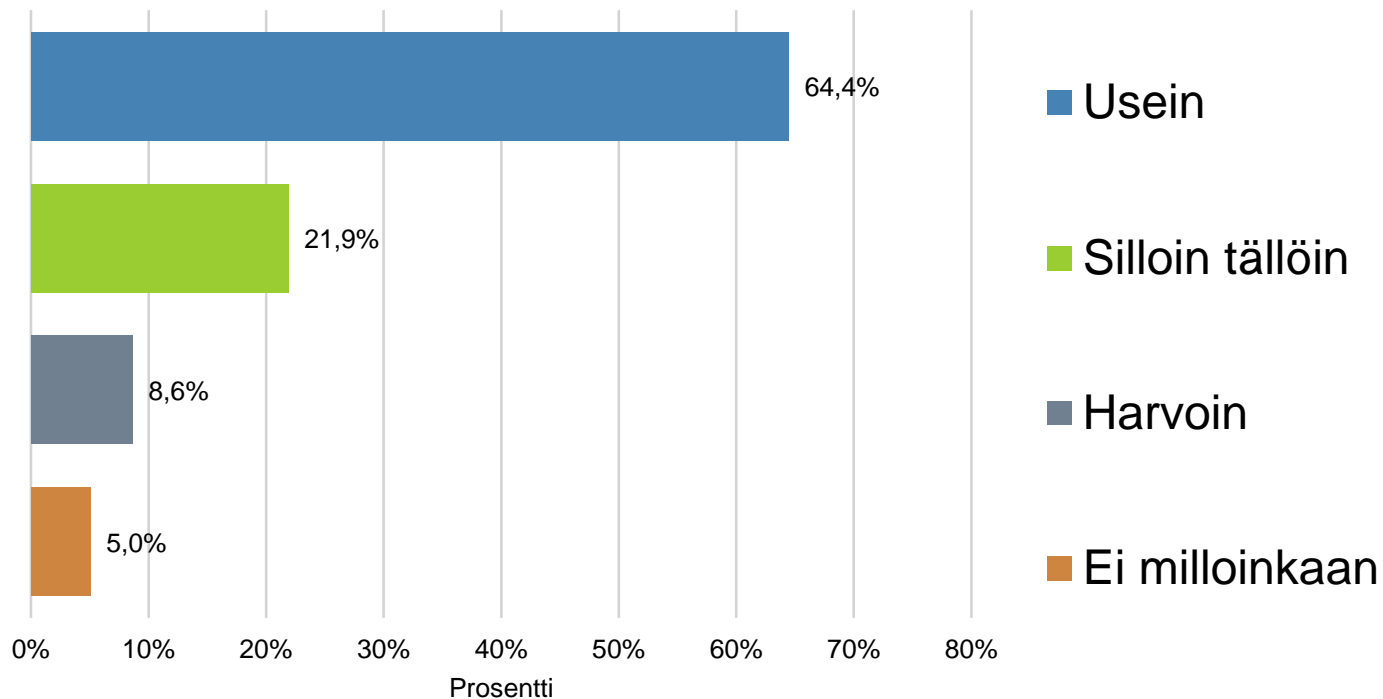


Hakemuksen täyttäminen on minulle vaikeaa.



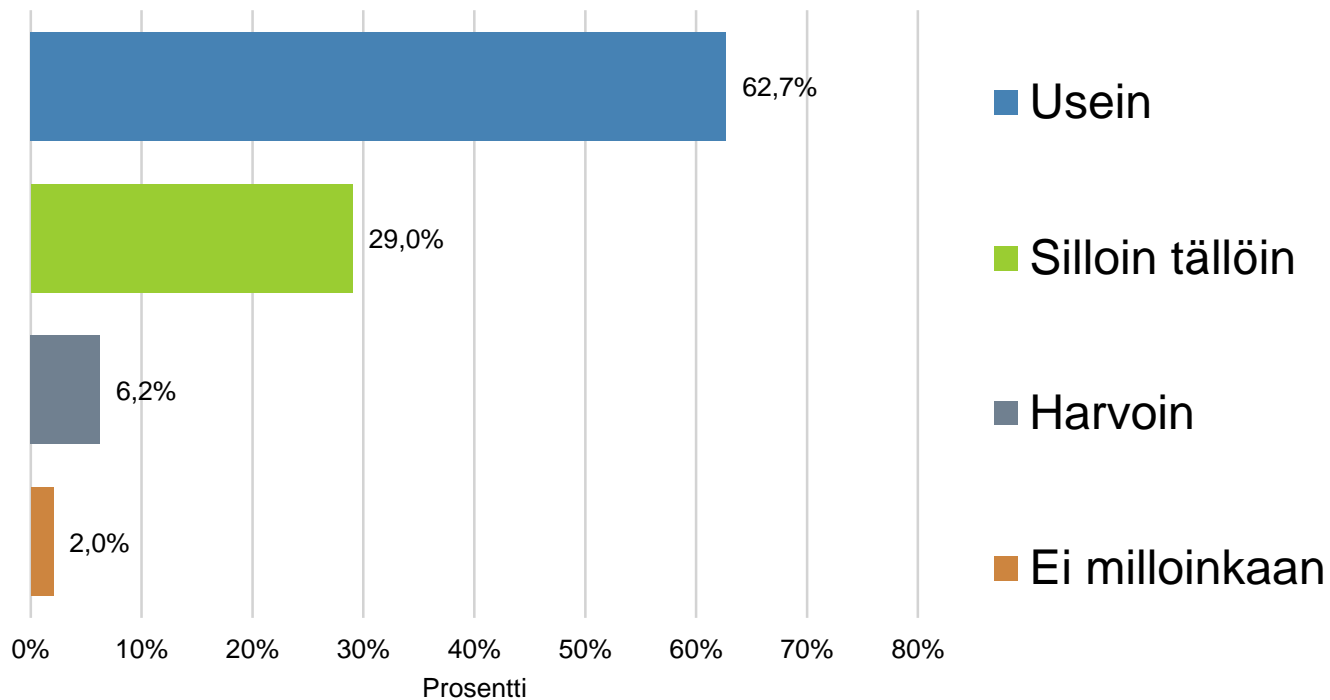


Minun on pitänyt hankkia ja toimittaa liitteitä.



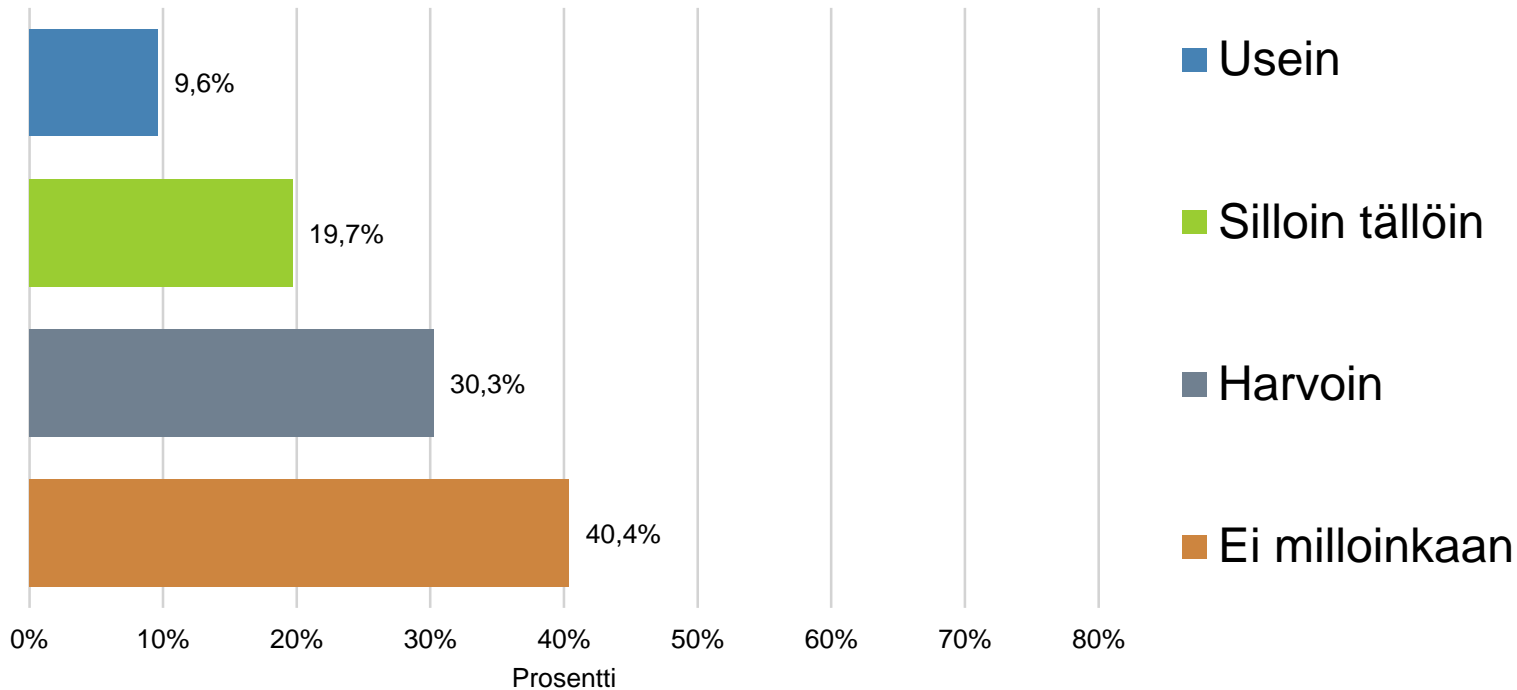


Päätöksen saaminen on kestänyt kauan.



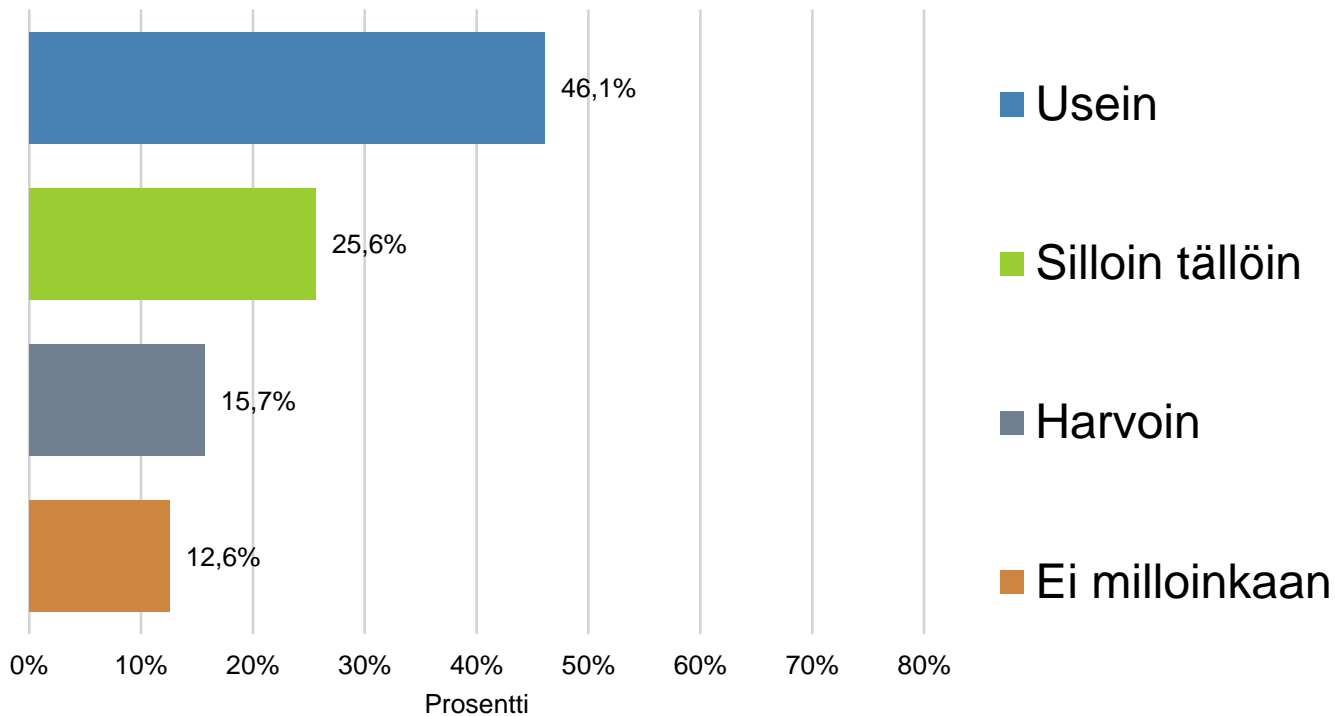


Minulle on tehty takaisinperintä.



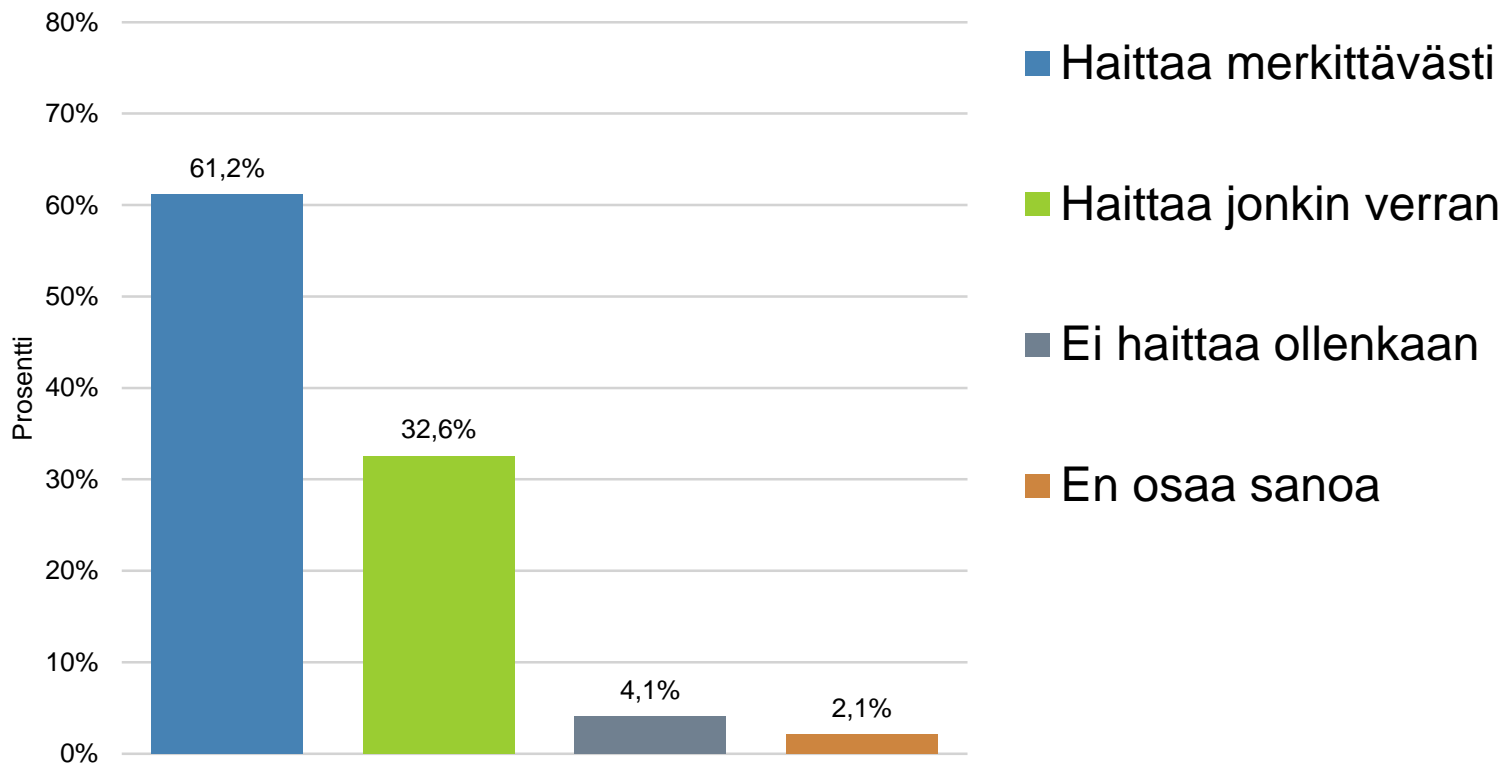


Tieto ei kulje asiointipaikkojeni välillä.





Kokonaisuutena arvioiden, kuinka merkittävästi näet byrokratian sosiaaliturvassa haittaavan elämäsi?





VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

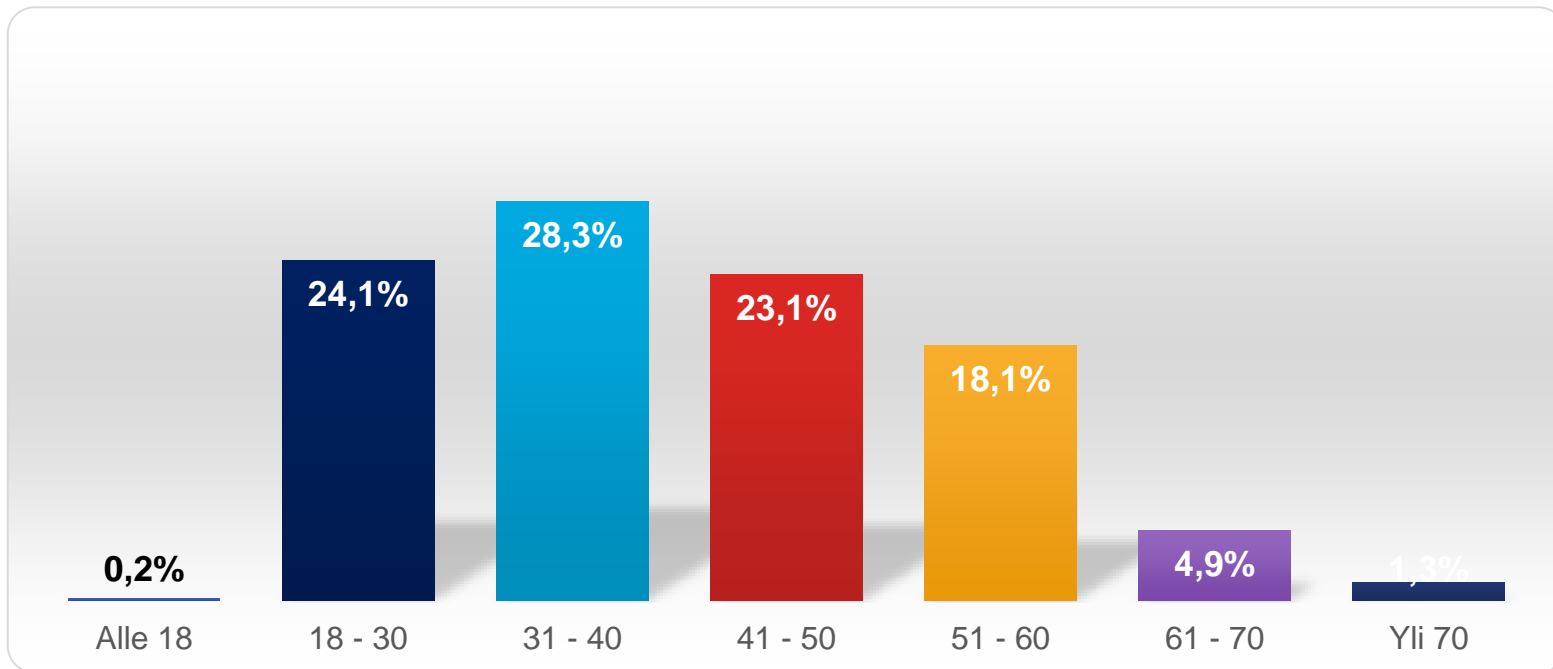
Vastaajien taustatietoja

14.12.2018

VALTIONEUVOSTO.FI

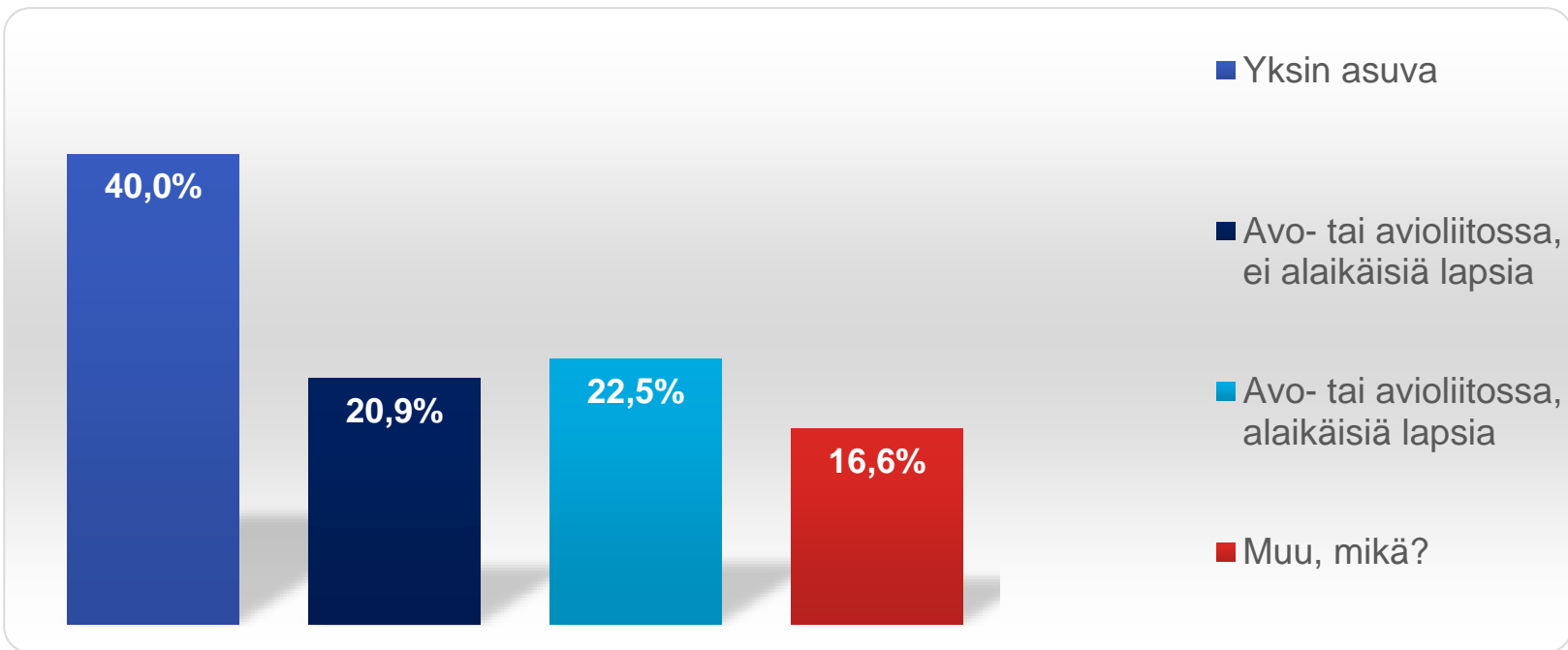


Ikäjakauma





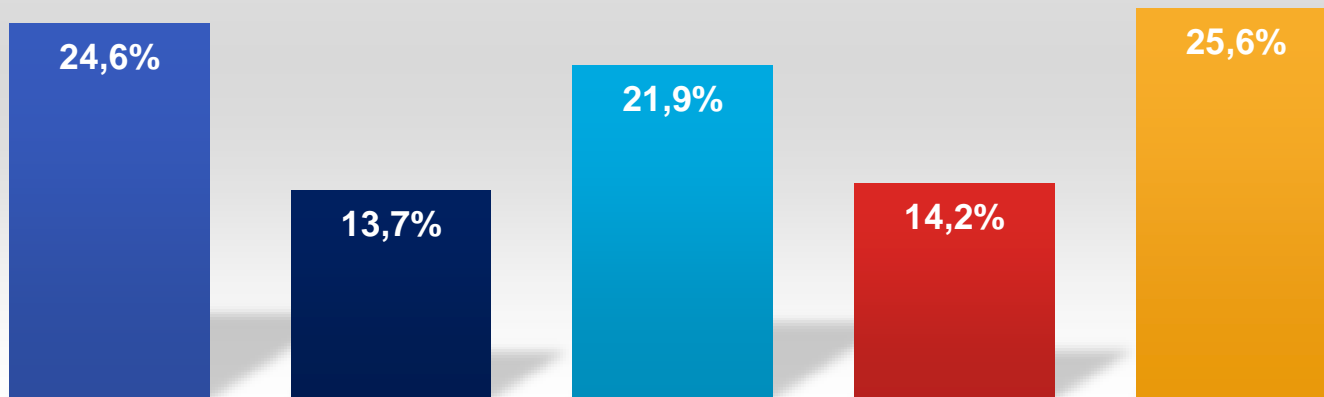
Perheasema





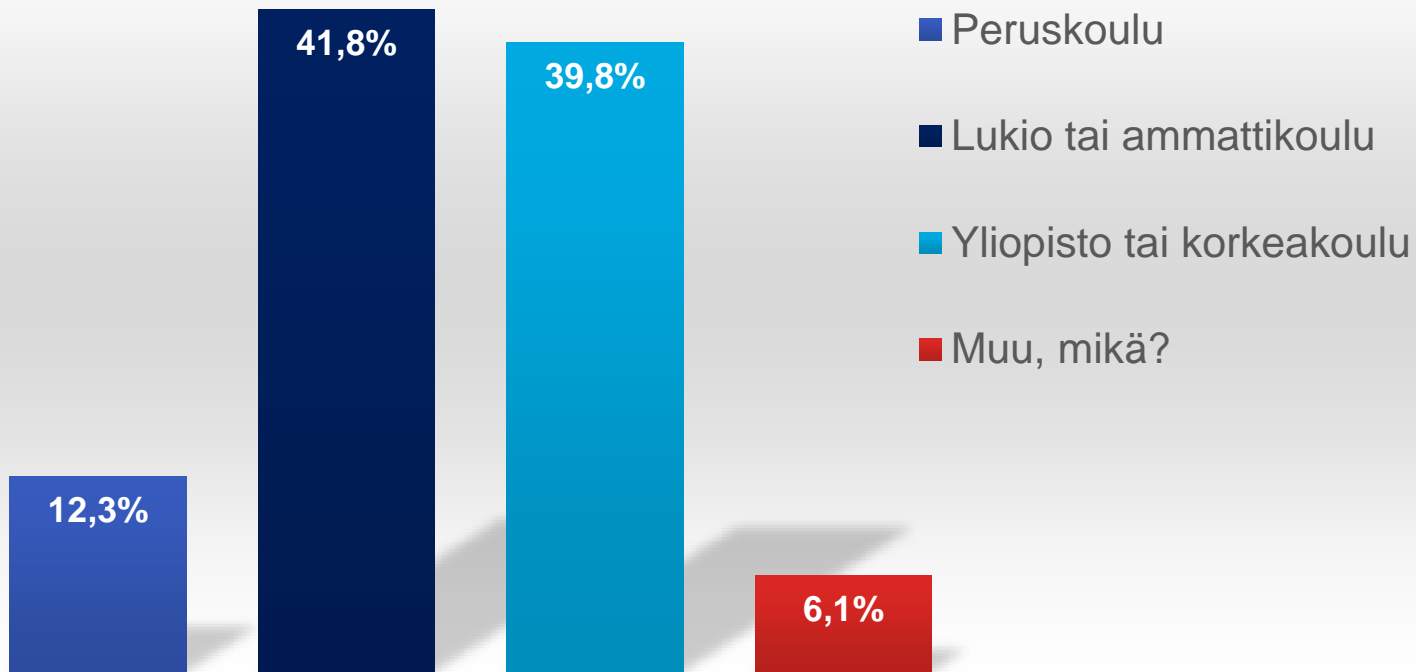
Työelämästatus

■ Töissä ■ Eläkkeellä ■ Työnhakija ■ Opiskelija ■ Muu, mikä?





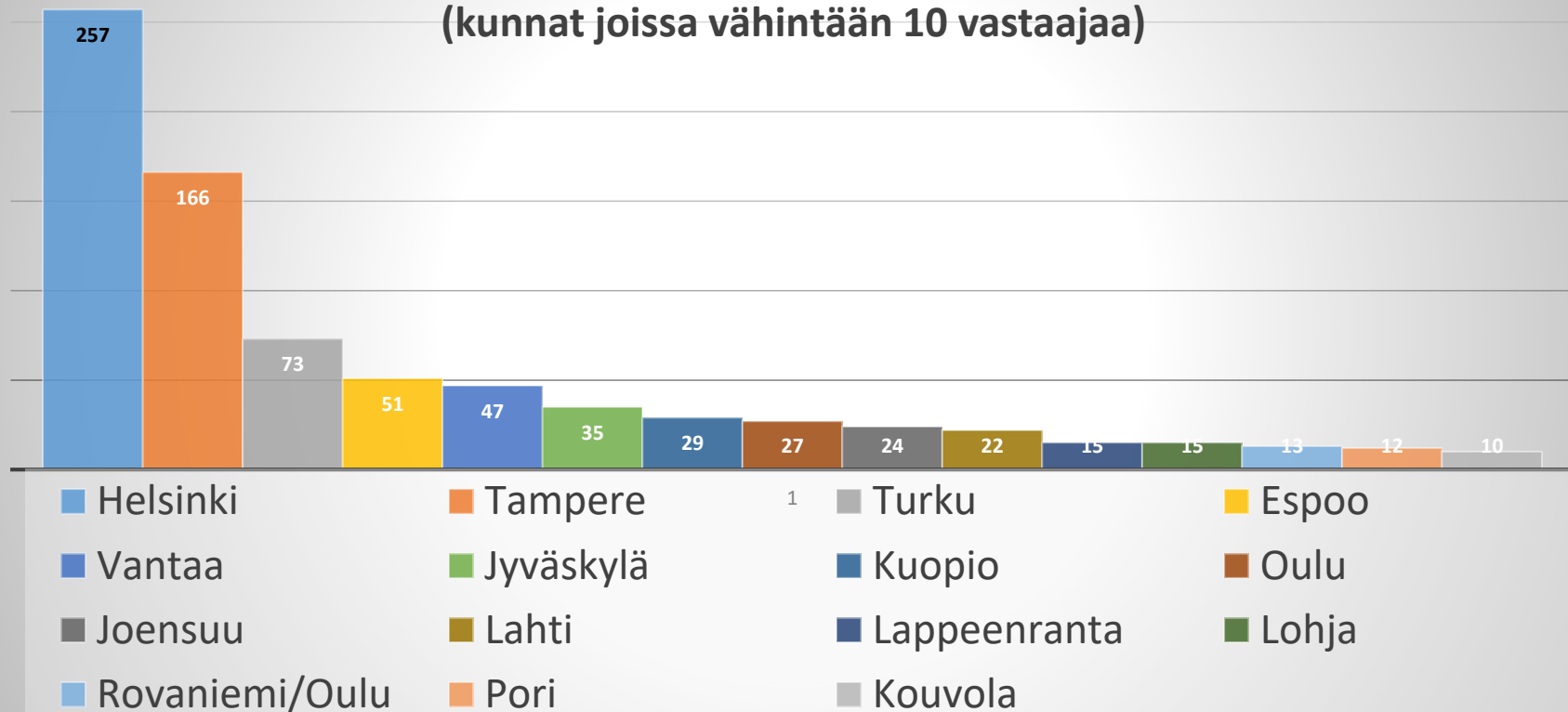
Koulutus





Kotikunta

Vastaajien ilmoittama kotikunta
(kunnat joissa vähintään 10 vastaajaa)



1



Kyselyn perustiedot

- Kysely oli avoinna Perusturvan ja toimeliaisuuden hanke Toimi:n verkkosivulla vnk.fi/toimi 12.11.-30.11.2018. Kysely oli avoin kaikille eikä edellyttänyt salasanaa tai pääsykoodia. Kysely oli avoinna myös ruotsinkielisenä.
- Kyselystä informoitiin hankkeen verkkosivulla, some-kanavissa sekä yhteistyöverkostojen kautta.
- Kysely toteutettiin Quest Back –järjestelmällä.
- Vastauksia saatiin 1360, avovastauksia jätettiin n.200 sivua.